

УДК 658

Пельчер Мар'яна, ст. гр. БМ-21

Науковий керівник – к.е.н., доц. Мосій О.Б.

Тернопільський національний технічний університет ім. І. Пулюя

ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАЦІЇ В УПРАВЛІННІ ПЕРСОНАЛОМ

Pel'cher Mariana, gr. BM-21

Supervisor – PhD., Assoc. Prof. Mosiy Olga

FEATURES COMMUNICATIONS HR

На даний момент практика доводить, що управління персоналом неможливе у разі відсутності налагодженого процесу комунікацій. Тобто, ефективне управління побудоване на принципі, що всі учасники комунікаційного процесу результативно спілкуються один з одним, мають можливість отримати необхідну інформацію і таким чином створюють найкращі умови для прийняття управлінських рішень, ефективної командної роботи та якісного розв'язання конфліктних ситуацій.

Взагалі, комунікація – це процес взаємодії, за допомогою якого відбувається передача або ж обмін інформацією. Таким чином, ми дійшли до висновку, що комунікації в організації є невід'ємною складовою стосунків керівника і підлеглого. Тому невдало налагоджені комунікативні зв'язки несуть за собою витрати часу на прийняття якісного рішення, значно утруднюють можливість досягнення бажаного результату, а також породжують конфлікти, які несуть негативні наслідки для організації.

Для того, щоб комунікації вважались успішними просто передати інформацію чи обмінятися нею недостатньо. Відправник передає інформацію адресату, котрий має зрозуміти її зміст. Успішний комунікаційний процес залежить також від послідовної побудови інформаційного повідомлення відправником: привернення уваги – інтерес – перехід до основної частини – уточнення деталей – обговорення – узагальнення – заклик до дії. Очікуваним результатом успішної комунікації є зміна поведінки адресата [2].

Як приклад комунікаційного процесу візьмемо кондитерську фабрику «ТерА». Можна розглянути таку ситуацію: директор підприємства на нараді з працівниками лабораторії надумав обговорити шляхи поліпшення якості продукції та її смакових властивостей. Саме він вважається відправником, у якого зародилась ідея; повідомленням буде слугувати інформація про стан поліпшення якості продукції; нарада є каналом передачі інформації; працівники лабораторії, які розтлумачують дане повідомлення є одержувачами і за допомогою цієї ж наради дають зворотний зв'язок директору. Залежно від того, як побудована інформація і донесена до працівників буде залежати успішне прийняття рішення.

На підприємствах можна зустріти різні види комунікацій: формальні, неформальні, вертикальні, горизонтальні, міжособистісні, тощо. Ми вирішили не розкривати суть кожної з них, а зупинитись на системі внутрішніх зв'язків. Тому що від комунікаційних процесів всередині організації залежить постановка та виконання цілей організації, а також продуктивність зовнішніх комунікацій. Правильне розпорядження внутрішніми комунікаціями дає змогу накопичувати та узагальнювати навички та досвід будь-якого працівника на підприємстві, сприяє ефективному руху інформації як згори донизу, так і навпаки, а як наслідок підвищується результативність роботи всього підприємства.

Як приклад внутрішніх комунікацій може бути ситуація, коли директор інформує про певне рішення, яке має бути донесене до працівників нижчих рівнів. Це може бути оформлено як усно так і письмово, хоча більш ефективним в такому випадку буде письмове оформлення. Як приклад такого рішення може бути зміна цілей організації, або зміна основних споживачів продукції. Що в даному випадку є дуже важливим для подальшого розвитку організації, тому працівники мають бути проінформовані про це завчасно та якісно.

Дослідження показують, що від 50% до 90% свого часу керівники витрачають на комунікації. Досить часто налагодженням внутрішніх зв'язків управлінці нехтують. Таке ставлення позначається на формуванні культури, іміджу підприємства в цілому, а також демотивує працівників. В кінцевому результаті такі дії призведуть до занепаду організації.

Для того, щоб підвищити ефективність внутрішніх зв'язків ми пропонуємо: залучати робітників до співпраці; намагатись використати усі канали та інформаційні ресурси; своєчасно інформувати співробітників про новини організації, її місію, цілі, плани та перспективи розвитку; точно, просто та достовірно подавати інформацію; підвищувати комунікативну взаємодію: регулярно спілкуватись з колективом у формі відкритого діалогу, тобто проводити збори, різні зустрічі, дискусії. Наприклад, якщо директор видає наказ про зміну ринків збуту, доцільно зібрати нараду з начальників кожного цеху та повідомити їх про це рішення і у відповідь вислухати їхні пропозиції. Комунікації між підрозділами найкраще проводити у формі дискусій, нарад, зборів. Тоді повідомляються всі, враховується думка кожного і приймається найкраще рішення; підтримується така взаємодія за допомогою зворотнього зв'язку. Щоб зворотній зв'язок був результативним важливо вміти слухати, тобто прийняти повідомлення, виділити основне та правильно його інтерпретувати. На прикладі будь-якого підприємства ми бачимо, що керівник намагається вести комунікаційний процес зі своїми співробітниками. Проте, не завжди такий процес є якісним, тому що існують бар'єри у спілкуванні.

Підсумовуючи вищевикладене, можемо сказати, що неможливо переоцінити важливість комунікацій в процесі управління. Коли люди не обмінюються інформацією, то вони не можуть нормально працювати разом, формулювати цілі та досягати їх. Адже налагоджені комунікації дають змогу підвищити ефективність діяльності організації в цілому. Та організація, де комунікаційні зв'язки успішні показує швидку реакцію на зміни в зовнішньому середовищі, якісне обслуговування, високу мотивацію працівників.

Література

1. Єжижанська Т.С. Основні підходи до вивчення комунікацій / Наукові записки [Національного університету "Острозька академія"]. Серія : Культура і соціальні комунікації : зб. наук. пр. / Нац. ун-т "Острозька академія". – Острог: Вид-во Нац. ун-ту "Острозька академія", 2010. – С. 28-35.
2. Віноградська О.М., Віноградська Н. С, Шевченко В. С., Менеджмент: навч. посіб./ О.М. Віноградська, Н. С. Віноградська, В. С. Шевченко // – Харків: ХНАМГ, 2008. -159с.
3. Делія О. Ефективна комунікація в управлінні персоналом [Електронний ресурс] / О. Делія // Соціально-економічні проблеми і держава. - 2012. - Вип. 1 (6). - С. 36-40. - Режим доступу до журн. : <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2012/12dovvup.pdf>.